

보도	배포시	배포	2024.5.14.(화)		
담당부서	분쟁조정3국 분쟁조정기획팀 은행팀	책임자	국 장	박현섭	(02-3145-5720)
		담당자	팀 장	최정환	(02-3145-5712)
			팀 장	라성하	(02-3145-5722)

금융분쟁조정위원회, 홍콩 H지수 ELS 관련 국민은행 등 5개 은행의 대표사례에 대한 분쟁조정 결정

- ◆ '24.5.13.(월) 금융분쟁조정위원회(이하 '분조위')는 지난 3.11. 발표한 홍콩 H지수 ELS 분쟁조정기준(안)에 따라 국민은행 등 5개 은행과 각 거래 고객 간 분쟁 사안 중 대표사례에 대해 분조위를 개최하여 각 투자 손실에 대한 배상비율을 **30~65%로 결정**
- ◆ 금번 대표사례 분조위를 통해 **각 은행의 판매기간별 기본배상비율을 공개하여 금융소비자의 자율배상과 관련한 의사결정에 도움**이 될 것으로 기대하며,
 - 금감원은 향후 자율배상이 신속하고 원활하게 이뤄질 수 있도록 지속적으로 지원할 예정

I. 금융분쟁조정위원회 개최 배경

금융감독원은 지난 3.11. 「홍콩 H지수 ELS 검사결과(잠정) 및 분쟁조정 기준(안)」을 발표하면서 판매사와 투자자간 분쟁이 조기에 해결될 수 있도록 분쟁조정 기준(안)(이하 “ELS 분쟁조정기준”)을 마련하여 제시 하였으며, 해당 기준에 따라 향후 대표사례에 대한 분조위를 개최 하는 등 분쟁조정 절차를 신속히 진행할 방침임을 밝힌 바 있습니다.

이에 따라 분조위는 5.13. 홍콩 H지수 ELS 손실사태와 관련하여 국민은행 등 5개 은행과 각 거래고객간 분쟁 사안 중 대표사례를 각 1건씩 선정하여 총 5건에 대해 분조위를 개최하였습니다.

II. 금융분쟁조정위원회 결정 내용

1 불완전판매 등

□ 분조위에 부의된 5건에 대해 검사결과(잠정) 및 민원조사 결과를 토대로 은행의 불완전판매를 판단하였습니다.

○ 판매직원이 투자권유 단계에서 투자성향분석 등을 형식적으로 진행하는 등 가입자의 객관적 상황에 비추어 적합하지 않은 상품을 권유하였습니다(개별 적합성 원칙 위반 사례).

○ 또한, 손실위험에 대한 시나리오 분석대상 기간을 20년 대신 10년* 또는 15년으로 설정함으로써 손실위험이 축소된 결과를 활용하여 안내하는 등 판매시스템 차원에서 투자성 상품 판매시 설명해야 하는 투자위험의 누락이나 왜곡 등이 있었습니다(일괄 설명의무 위반).

* 예: '08년도 글로벌 금융위기 기간이 제외

○ 아울러, 일부 사안에서는 판매직원이 신탁통장 표지에 금액, 이율 등 확정금리를 제공하는 안전한 상품이라고 오인하게 할 소지가 있는 내용을 기재하는 등 부당권유가 있었습니다(개별 부당권유 금지 위반 사례).

2 손해배상비율 결정

분조위는 5건의 분쟁조정 신청 건에 대해 ELS 분쟁조정기준에 따라 판매사 책임과 투자자 책임을 종합적으로 반영하여 각 투자손실에 대한 배상비율을 30~65%로 결정하였습니다.

분조위는 5개 은행별로 모든 투자자에게 적용되는 설명의무 위반 사항(20%)과 개별 사례*에서 확인된 적합성 원칙 및 부당권유 금지 위반사항을 종합하여 기본배상비율을 산정하였습니다.

* 분조위에 부의된 5건은 '21.3.24. 이전에 판매된 건임. 참고로 '21년도 은행별·판매기간별 기본배상비율은 <참고> 표 참조

<참고> 은행별·판매기간별 '21년도 기본배상비율¹⁾

은행	'21.1.1.~3.24.			'21.3.25.~		
	적합성 (적정성)	설명 의무	비율	적합성 (적정성)	설명 의무	비율
국민		✓	20%	✓	✓	30%
신한		✓	20%		✓	20%
농협	✓ ²⁾	✓	20% ³⁾	✓	✓	30%
하나		✓	20%		✓	20%
SC제일		✓	20%	✓	✓	30%

1) 동 기본배상비율은 신속하고 효율적인 금융소비자 보호가 필요한 대규모 분쟁조정에 있어 금융소비자의 권익 등을 우선적으로 고려하는 방식으로 금융소비자보호법을 적용한 것임 (제재 등은 추후 금감원 제재심, 금융위 의결 등을 통해 확정될 예정임)

2) 법인 고객에 한해 적용

3) 동 기간중 기본배상비율은 개인 20%, 법인 30%

※ 한편, 현장검사 및 민원조사 등을 통해 상기 사항 이외의 판매원칙 위반사항(예: 부당권유 등)이 확인된 개별 사례의 경우, 이를 종합하여 배상비율(20~40%)을 산정

아울러, 민원조사 등 과정에서 확인된 사실관계를 기반으로 각 사안별로 ELS 분쟁조정기준에서 제시한 예적금 가입목적, 금융취약계층 해당 여부 등 가산 요인과 ELS 투자경험, 매입·수익규모 등 차감 요인을 구체적으로 적용하여 최종 배상비율을 산정(☞<붙임> 각 사안별 세부 설명자료) 하였습니다.

Ⅲ. 향후 계획

본건 분쟁조정은 양 당사자(신청인 및 판매사)가 조정안을 제시받은 날부터 20일 이내에 조정안을 수락하는 경우 조정이 성립*하게 되며, 나머지 조정대상에 대해서는 ELS 분쟁조정기준에 따라 자율조정 등의 방식으로 처리할 계획입니다.

* 재판상 화해와 동일한 효력이 발생(금융소비자보호법 제39조)

한편, 분쟁조정 대상 5개 은행은 3.11. 발표한 ELS 분쟁조정기준을 이미 수용하여 자율배상 절차를 진행하고 있으며, 금번 분조위 결정을 통해 각 은행별·판매기간별 기본배상비율이 명확하게 공개됨에 따라, 금융소비자와의 자율조정이 보다 원활*하게 이루어질 것으로 기대합니다.

* 은행은 분조위 결정에 따라 공개된 은행별·판매기간별 기본배상비율을 명확히 적용하고, 은행 측으로부터 자율배상안을 제시받은 금융소비자는 은행의 자율배상안이 분쟁조정 기준에 부합하는지 여부를 판단할 때 도움

금감원은 향후 은행과 금융소비자 간의 자율조정이 신속하고 효율적으로 이뤄질 수 있도록 지속적으로 지원할 예정입니다.

조정기준 관련 문의사항

☎ 국번없이 1332 → 1번 → 1번 또는 6번

☞ 본 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다. (<http://www.fss.or.kr>)

☞ 2024.3.11. 금융감독원이 금융분쟁조정위원회의 사전심의를 거쳐 발표한 ‘홍콩 H지수 기초 파생결합증권 불완전판매 분쟁조정기준(안)’을 적용

1. A(신청인) : 국민은행(피신청인)

☐ 투자목적, 재산상황, 투자경험 등 정보를 형식적으로 파악한 채
암 보험 진단금을 정기예금에 예치하러 온 고객에게 ELT를 권유
[가입당시 40대, 가입금액 : 40백만원, 분쟁금액 : 19백만원]

※ 신청인은 '21.2.25. ELT 2건 가입 (이하 '甲·乙 신탁')

☐ (기본배상비율) 적합성 원칙 위반(개별), 설명의무 위반에 따른
손해액의 30% 인정

☐ 가산(甲·乙 신탁 공통)

- ① 피신청인의 내부통제부실 책임(대면가입) ⇨ 10%p 가산
- ② 신청인의 예·적금 가입목적 인정 ⇨ 10%p 가산
- ③ 투자자정보확인서 상 금융취약계층 표기 ⇨ 5%p 가산
- ④ ELS 최초투자 ⇨ 5%p 가산

- ▶ (예·적금 가입목적) 투자금은 향후 암 치료 목적으로 사용예정이던 암 보험 진단금으로 단기 내 확실한 사용처가 정해진 자금이며 신청인은 가입 당일 처음에는 대출 및 예·적금 상담 창구를 방문
- ▶ (금융취약계층) 투자자정보확인서 상 금융취약계층에 표기
- ▶ (ELS 최초투자) 피신청인을 통한 ELS(ELT·ELF) 투자경험이 없음

☐ (최종 손해배상비율) 피신청인의 책임범위를 甲·乙 신탁 각각
손해액의 60%로 결정

2. B(신청인) : 신한은행(피신청인)

- 70대 고령자에 대한 투자성향분석시 직원이 알려주는대로 답변하도록 유도하고, 손실 위험 등을 왜곡하여 설명하였으며, 통장 겉면에 **확정금리로 오인할 수 있는** 내용을 기재

[가입금액 : 60백만원, 분쟁금액 : 33백만원]

- **(기본배상비율)** 적합성 원칙 위반(개별), 설명의무 위반 및 부당권유 금지 위반(개별)에 따른 손해액의 40% 인정

□ 가산

- ① 피신청인의 내부통제부실 책임(대면가입) ⇨ 10%p 가산
- ② 신청인이 금융취약계층인 만 65세이상 고령자 ⇨ 5%p 가산
- ③ 서류상 가입인 성명, 서명 누락 ⇨ 5%p 가산
- ④ 녹취제도 운영 미흡 ⇨ 5%p 가산

- ▶ (금융취약계층) 가입 당시 70대 고령자
- ▶ (서류상 가입인 성명, 서명 누락) 가입서류에 실제 서명 대신 '서명'이라는 글자를 기재하였음에도, 피신청인 판매자는 이를 확인하지 않음
- ▶ (녹취제도 운영 미흡) 정상 녹취 확인 및 누락 내용 보완 절차를 준수하지 않고 ELT 가입을 완료하였고, 녹취 점검시에도 녹취파일 이상없음 기재

□ 차감

- ① 신청인이 과거 가입한 ELT에서 지연상환 경험 ⇨ 5%p 차감
- ② 특정금전신탁 매입규모 5천만원 초과 ⇨ 5%p 차감

- ▶ (매입규모) ELT 가입금액 6천만원

- **(최종 손해배상비율)** 피신청인의 책임범위를 손해액의 55%로 결정

3. C(신청인) : 농협은행(피신청인)

- 70대 고령자의 투자성향을 부실하게 파악하는 등 공격투자자로 분류하고 손실 위험 등을 왜곡하여 설명하였으며, 통장 겉면에 **확정 금리로 오인할 수 있는 내용 기재 및 고령자 보호기준 등을 미준수**
[가입금액 : 50백만원, 분쟁금액 : 26백만원]

※ 신청인은 ELT 2건 가입 ['21.1.19. 가입件(이하 '丙' 신탁), '21.2.23. 가입件(이하 '丁' 신탁)]

- **(기본배상비율)** 적합성 원칙 위반(개별), 설명의무 위반 및 부당권유 금지 위반(개별)에 따른 손해액의 **40%** 인정

□ 가산

(1) 丙·丁 신탁 공통

- ① 피신청인의 내부통제부실 책임(대면가입) ⇨ **10%p 가산**
- ② 신청인이 금융취약계층인 만 65세이상 고령자 ⇨ **5%p 가산**
- ③ 피신청인의 모니터링콜 부실 ⇨ **5%p 가산**

- ▶ (금융취약계층) 가입 당시 70대 고령자
- ▶ (모니터링콜 부실) 고령자 대상 숙려콜만 실시하고 해피콜은 미 실시

(2) 丙·丁 신탁 개별

- ① [丙 신탁] 신청인의 예·적금 가입목적 인정 ⇨ **10%p 가산**

- ▶ (예·적금 가입목적) 자금 원천이 주택청약저축 해지 자금 등이고, 신탁통장 겉면에 2.6%라는 수치가 기재된 점 등을 고려하여 정기예금 가입 목적이 인정됨

- ② [丁 신탁] (가) 피신청인의 고령자 보호기준 미준수 ⇨ **5%p 가산**
(나) 서류상 가입인 성명, 서명 누락 ⇨ **5%p 가산**

- ▶ (고령자 보호기준 미준수) 피신청인 판매자가 사전확인 결재를 올린 뒤 약 5시간 30분이 지난 후 관리책임자가 결재하는 등 고령자에 대한 사전확인 의무가 충실히 이행되지 않음
- ▶ (서류상 가입인 성명, 서명 누락) 가입서류중 '신탁계약 세부내역' 내 위탁자 확인란에 본인의 실제 서명 대신 '서명하세요'라고 기재하였음에도 피신청인 판매자는 이를 확인하지 않음

□ 차감(丙·丁 신탁 공통)

- 신청인이 과거 가입한 ELT에서 지연상환 경험 ⇨ **5%p 차감**

- **(최종 손해배상비율)** 피신청인의 책임범위를 丙·丁 신탁 각각 손해액의 **65%**로 결정

4. D(신청인) : 하나은행(피신청인)

☐ 투자목적, 재산상황, 투자경험 등 정보를 실질적으로 파악하지 않은 채
문자로 ELT 가입을 권유하였으며, 손실위험을 누락하여 설명
[가입당시 40대, 가입금액 : 60백만원, 분쟁금액 : 30백만원]

☐ (기본배상비율) 적합성 원칙 위반(개별) 및 설명의무 위반에 따른
손해액의 30% 인정

☐ (가산) 피신청인의 내부통제부실 책임(대면가입*) ⇨ 10%p 가산

* 지점에 방문하여 모바일을 통해 가입된 경우로, 실질 판단으로 대면가입 적용

☐ (차감) ① 신청인이 과거 가입한 ELT에서 지연상환 경험 ⇨ 5%p 차감
② 특정금전신탁 매입규모 5천만원 초과 ⇨ 5%p 차감

▶ (매입규모) ELT 가입금액 6천만원

☐ (최종 손해배상비율) 피신청인의 책임범위를 손해액의 30%로 결정

5. E(신청인) : SC제일은행(피신청인)

☐ ELS 투자경험이 없는 고객의 투자성향분석 내용이 객관적 상황과
상이한데도 가입이 진행되었으며, 왜곡된 자료를 활용하여 손실
위험을 오인하게끔 설명
[가입당시 만 63세, 가입금액 : 100백만원, 분쟁금액 : 45백만원]

☐ (기본배상비율) 적합성 원칙 위반(개별), 설명의무 위반에 따른
손해액의 30% 인정

☐ (가산) ① 피신청인의 내부통제부실 책임(대면가입) ⇨ 10%p 가산

② 신청인의 예·적금 가입목적 인정 ⇨ 10%p 가산

③ ELS 최초투자 ⇨ 5%p 가산

④ 피신청인의 모니터링콜 부실 ⇨ 5%p 가산

▶ (예·적금 가입목적) 신청인은 가입자금을 원금보장 상품으로만 운용해왔으며, 가입
당일 피신청인을 통해 가입했던 저축성 보험을 해지하고 본 특정금전신탁에 가입

▶ (ELS 최초투자) 피신청인을 통한 ELS(ELT-ELF) 투자경험이 없음

▶ (모니터링콜 부실) 투자성향·상품에 대한 질문에 신청인이 부정적으로 발언을 했음에도
불구하고 '콜백거절'로 처리하고 피신청인의 후속조치 없이 상품가입이 완료

☐ (차감) 특정금전신탁 매입규모 5천만원 초과 ⇨ 5%p 차감

▶ (매입규모) ELT 가입금액 1억원

☐ (최종 손해배상비율) 피신청인의 책임범위를 손해액의 55%로 결정

별첨

홍콩 H지수 기초 파생결합증권 분쟁조정기준(안)

구분			배상비율					
<div>기본배상비율</div> <div>* 다만, 자본시장법상 전문투자자(법§9⑤)는 적합성원칙 및 설명의무 적용대상이 아니므로 부당권유금지 위반이 확인되는 경우만 기본배상비율 25% 적용</div>			구분	적합성 (적정성)	설명 의무	부당권유*	비율	
			위반 행위	○				20%
					○			20%
						○		25%
				○	○			30%
				○		○		35%
					○	○		35%
			○	○	○		40%	
* 설명의무 위반(금소법 등)과 중복되는 경우는 제외								
배상비율 조정	공통 가중	내부통제부실 (대면/비대면)	10%p/5%p(은행) 5%p/β%p(증권)	영업목표 설계 부적정, 판매한도 및 리스크 관리 미흡 등 내부통제 부실				
	가산 (최대 45%p)	예적금 가입목적 고객	10%p	예적금 예치 등 원금보장상품 가입을 목적으로 금융회사를 방문한 것이 인정되는 경우				
		금융취약계층 * 법인은 대리인 기준	5~ 15%p	① 고령자(만 65세 이상), 은퇴자, 주부 등 : 5%p ② 초고령자(만80세이상), 의사소통에 장애가 있는자등: 10%p ③ 고령투자자 보호기준 미준수 : 추가 5%p				
		ELS 최초투자	5%p	과거 ELS 상품을 가입한 경험이 없는 경우				
		자료 유지·관리 및 모니터링콜 부실	5~ 10%p	① 서류상 가입인 성명이나 서명 누락 : 5%p ② 투자권유 관련 자료 미보관 : 5%p ③ 녹취제도 운영 미흡 : 5%p ④ 모니터링콜 미 실시 또는 임의보완 : 5%p * 각 항목을 합산하되, 최대 10%p로 제한				
		비영리공익법인	5%p	설립목적 등에 비추어 투자목적의 자금운용이 제한되는 재단법인				
	차감 (최대 Δ45%p)	ELS 투자경험 * 당해 금융회사 기준	Δ2 ~Δ25%p	<ELS 가입횟수> ① 21회~30회 Δ2%p, ② 31회~40회 Δ5%p, ③ 41회~50회 Δ7%p, ④ 51회이상 Δ10%p <ELS 상품 이해도> ① 지연상환(조기상환 2회차~만기상환) 경험: Δ5%p 추가 또는 ② 낙인 경험: Δ10%p 추가 또는 ③ 손실 경험: Δ15%p 추가				
		매입*·수익규모 * 비영리공익법인 제외	Δ5 ~Δ15%p	<ELS 가입금액> ① 5천만원 초과~1억원 이하: Δ5%p ② 1억원 초과~2억원 이하: Δ7%p ③ 2억원 초과: Δ10%p <ELS 수익규모> 과거 가입한 ELS 상품에서 발생한 누적이익이 조정대상 ELS 손실을 초과한 경우 : Δ10%p * 가입금액과 수익규모를 합산하되, 최대 Δ15%p로 제한				
		금융상품 이해능력	Δ5 ~Δ10%p	<개인> - 금융회사 임직원 등 일정 수준의 금융지식이 인정되는 자: Δ10%p <법인*> ① 비외감법인: Δ5%p, ② 외감법인: Δ10%p * 전문투자자, 중소기업기본법상 소기업 제외				
	기타 조정			±10%p	- (예시) 개별 적합성 소홀 소지*(대면거래시 투자성향분석 이전에 투자권유 정황 - 투자성향평가 종료 시각과 계좌개설시각 간격이 10분 이하): 5%p * 기본배상비율에서 적합성 원칙 위반(20%)이 아닌 경우 - 별도 고려사항이 있는 경우 반영			